



3883/MD-D/SD-S1/2020

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP JAMAAH
HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN
UMROH DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.sos)

Oleh:

FIRA AFRIANI
NIM. 11544204527

**PROGRAM STRATA 1 (S1)
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skrripsi dengan judul "Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh
Sekelompok Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru".

yang ditulis oleh:

Nama : Fira Afriani

Nim : 11544204527

Jurusan : Manajemen Dakwah

Telahan dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Desember 2019

Dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Januari 2020

Dekan



Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Drs. H. Suhaimi, M.Ag

NIP.19620403 199703 1 002

Penguji III

Imron Rosidi, S.Pd

NIP.19811418 200901 1 006

Drs. Syahril Romli, M.AgM.Pd

NIP.19570611 198803 1 001

Penguji IV

Perdamaian Hsb, M.Ag

NIP. 19621124 199603 1 001

2. UIN SUSKA RIAU

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
2. Tidak diperbolehkan untuk disalin atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
5. Pengutipan mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : FIRA AFRIANI

Nim : 11544204527

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jama’ah Haji
Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor
Kementerian Agama Kota Pekanbaru”

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing I

Drs. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, MA. Ph. D
NIP.19811118 200901 1 006

© Hak cipta milik PT NISKA Riau
sebagaimana tercantum dalam
Naskah Asli
Jurnal
Jurnal

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. ~~Pengutipan~~ hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. ~~Pengutipan~~ tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

: FIRA AFRIANI

: 11544204527

: Manajemen Dakwah / Dakwah Dan Komunikasi

: “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jama’ah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”.

telah diseminarkan pada :


: Selasa

: 26 Februari 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 14 Maret 2019

Penguji Seminar Proposal


Dr. Azni, S.Ag. M.Ag

NIP. 19701010 200701 1 051

1. Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
3. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
5. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 13 Desember 2019

: Nota Dinas
: 5 (Eksemplar) Skripsi
: **Pengajuan Ujian Skripsi**
A.n Fira Afriani

Kepada Yth,
Dekan`
Fakultas Dakwah dan Kominikasi
Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Fira Afriani NIM 11544204527** dengan judul **"Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jama'ah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk mengikuti sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian suratpengajuanini kami buat, atasperhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Drs. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Tak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah



ABSTRAK

Nama : Fira Afriani
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Sebagai muslim wajib menyakini dan menjalankan Rukun Islam. Salah satu kewajiban dalam Rukun Islam adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat lebih khushyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Keberhasilan sebuah biro perjalanan haji dapat dilihat dari aspek kepuasan jama'ah haji. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi Pelayanan Prima terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru. Subjek penelitian ini adalah 3 orang dari seksi haji dan 3 orang calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian hasilnya dianalisa secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat 3 konsep pelayanan prima yaitu sikap atau Attitude, perhatian atau Attention dan tindakan atau Action. Sikap yang harus dimiliki adalah sikap yang ramah sopan dan santun. Perhatian yang harus diterapkan ialah dapat mencermati keinginan konsumen dan tindakan adalah suatu tindakan nyata dari petugas untuk para konsumen. Pelayanan prima sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Prima, Jamaah Haji.

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Fira Afriani
Department : Management of Dakwah
Title : The Implementation of Excellent Services to the Hajj Pilgrims by the Hajj and Umrah Section in the Religious Affairs Ministry Office in Pekanbaru

As Muslims, they must believe and run the Five Pillars of Islam. One of the obligations in the Five Pillars of Islam is to perform the pilgrimage to those who are able. To implement the solemn Hajj and Umrah pilgrimage, the technical matters are submitted to the Hajj organizer, namely the Ministry of Religious Affairs together with related institutions namely the Hajj and Umrah travel agencies. The success of a pilgrimage travel agency can be seen from the aspect of pilgrim satisfaction. Therefore this study aims to know the Implementation of Excellent Services for Hajj Pilgrims by the Hajj and Umrah Organizer Section in the Ministry of Religious Affairs Office of the City of Pekanbaru. This research uses descriptive and qualitative approach. Data collection is done through observation, interview and documentation. Then the results are analyzed descriptively qualitatively. This study finds that the implementation of excellent service is the implementation or application of good service. It is done in order to make consumers comfortable. There are 3 concepts of excellent service, namely Attitude, Attention and Action. The attitude that must be owned is a friendly and polite attitude. Attention that must be applied is to be able to examine the desires of consumers. Action is a real action from the officer for consumers. Excellent service is very important because it is very influential on customer loyalty to the company or institution.

Keywords: Implementation, Excellent Service, Pilgrims.

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”. Kemudian shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan contoh tauladan yang baik bagi semua umat manusia. Skripsi ini disusun untuk Memenuhi serta Melengkapi Syarat-Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 (SI) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Miali dan Ibunda terkasih Zaitun terima kasih telah memberikan dukungan dalam mengerjakan skripsi telah bersabar dan penuh pengorbanan membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang. Dari hati terdalam, peneliti meminta maaf karena hingga saat ucapan terima kasih ini tuliskan, peneliti belum bisa membalas setitik pun jasa yang telah Ayah dan Bunda berikan.
2. Prof. Mujahidin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Nurdin, MA.g selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Dr. Masduki M.Ag Selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku wakil dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi
6. Dr. Azni, M.Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan selaku Penguji Seminar Proposal yang telah memberikan bimbingan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Dr. H. Arwan, M.Ag Selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama berkuliah di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta staff Jurusan Manajemen Dakwah yang telah banyak membantu peneliti dalam segala urusan administrasi.
11. Kepada Abang, Kakak dan Adek, Agus Suhaili, SE, Tika Lestari S.Ikom dan juga Aldo Henry Firmansyah terima kasih atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan serta telah menjadi contoh yang baik selama ini.
12. Kepada Brian Pratama yang senantiasa memberikan dukungan dan meluangkan waktunya untuk menemani penulis dalam menulis skripsi
13. Kepada teman-teman Kece, Desi Syamsiska, Latifah Hannum, Retno Dwi Pertiwi dan Sri Wahyuni yang senantiasa meluangkan waktunya dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
14. Teman-teman Magang Squad, Desti Nurul Fajri, Dilla Adelita, dan Fitriani terimakasih telah menjadi teman Ghibah selama Magang.
15. Teman-teman Kukerta Angkatan 2018 Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak
16. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru Terutama di bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh yang memberikan izin dan juga data demi keberhasilan penelitian ini.
17. Teman-teman sejurusan Manajemen Dakwah yang tidak bisa disebut satu persatu.

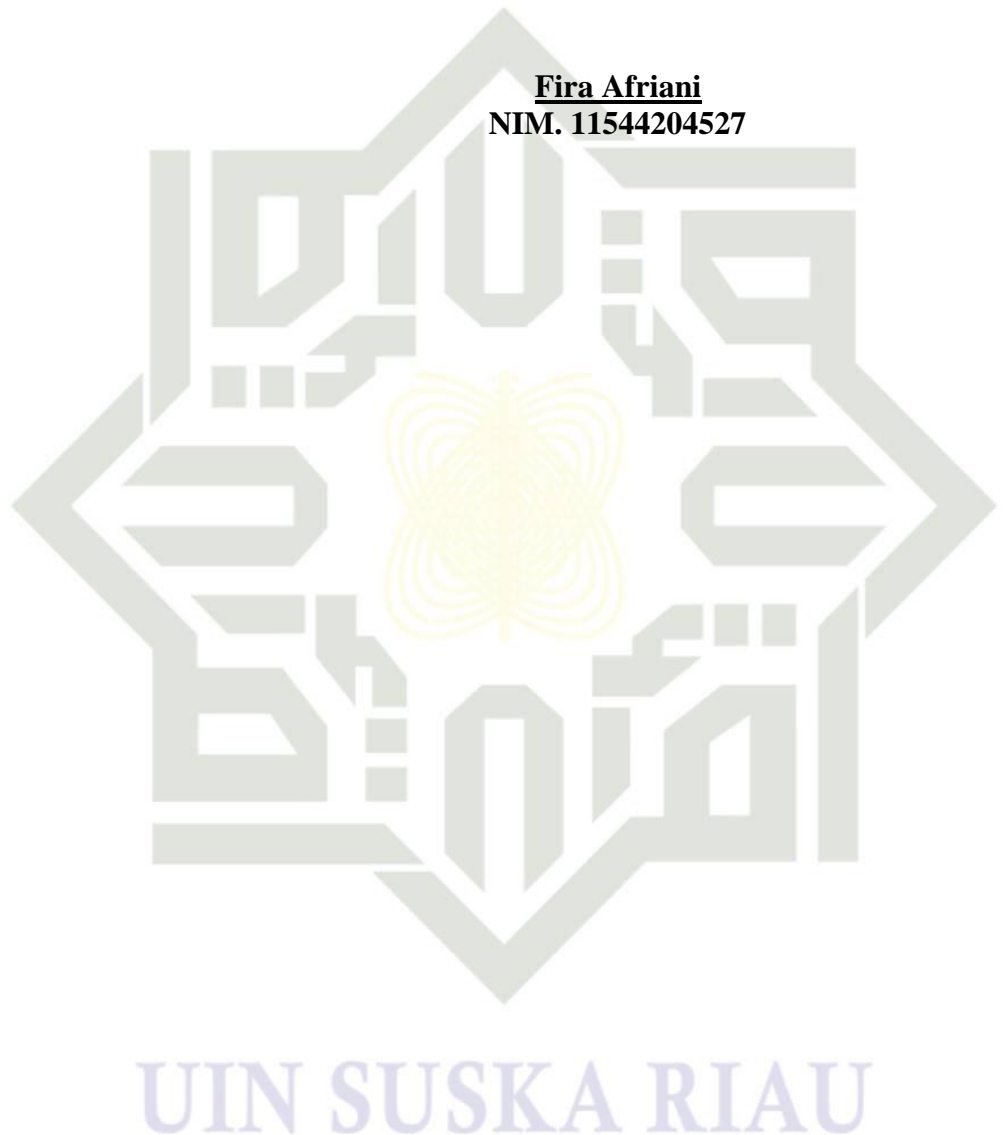
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Pekanbaru, 13 Desember 2019

Fira Afriani
NIM. 11544204527





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	9
B. KajianTerdahulu.....	21
C. Kerangka Pikir	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Informan Penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Validitas Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	29
B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru31	
C. Perubahan Nama Departemen Agaman Menjadi Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	31



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

BAB V

D. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	32
E. Struktur Organisasi Di Bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	33

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	43

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

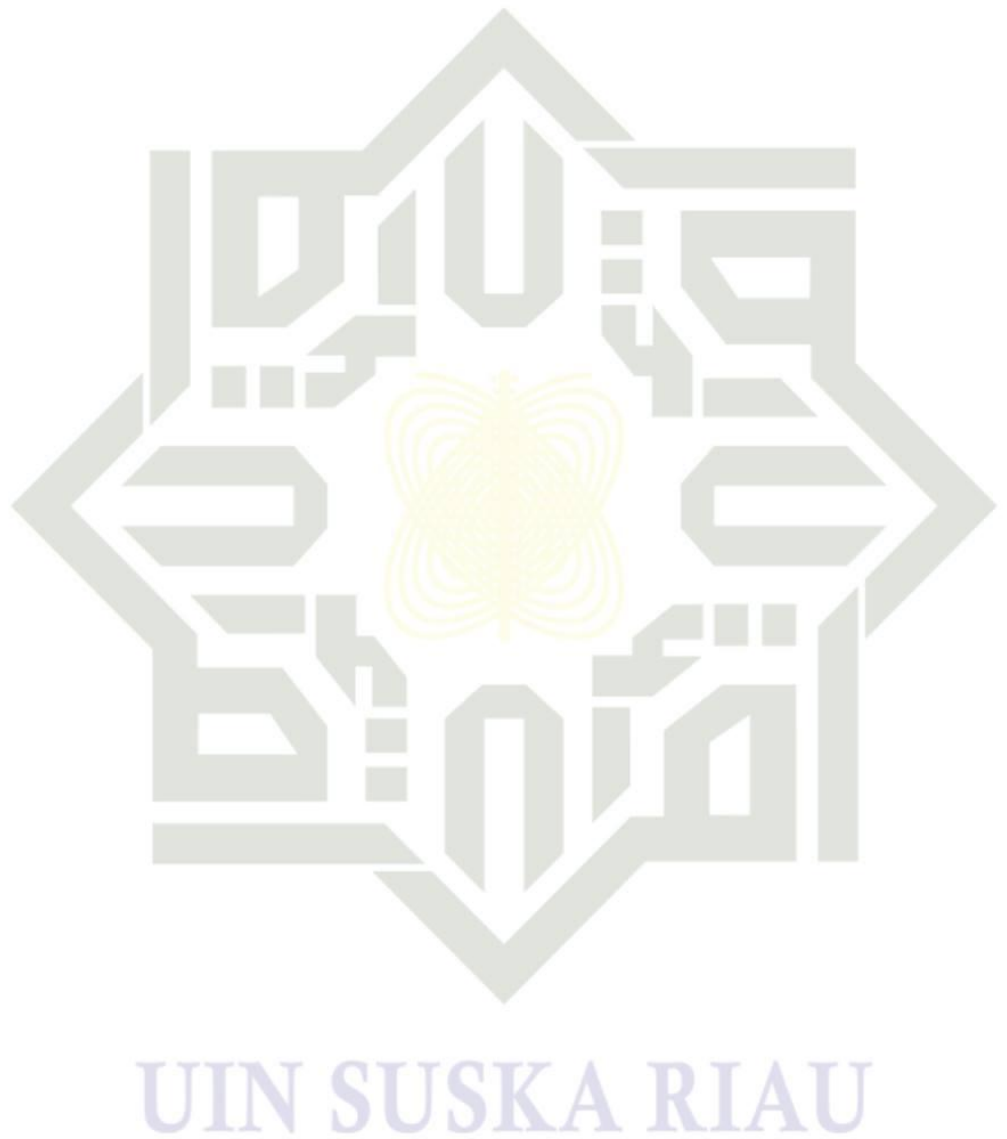
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pikir	22
--------------------------------	----



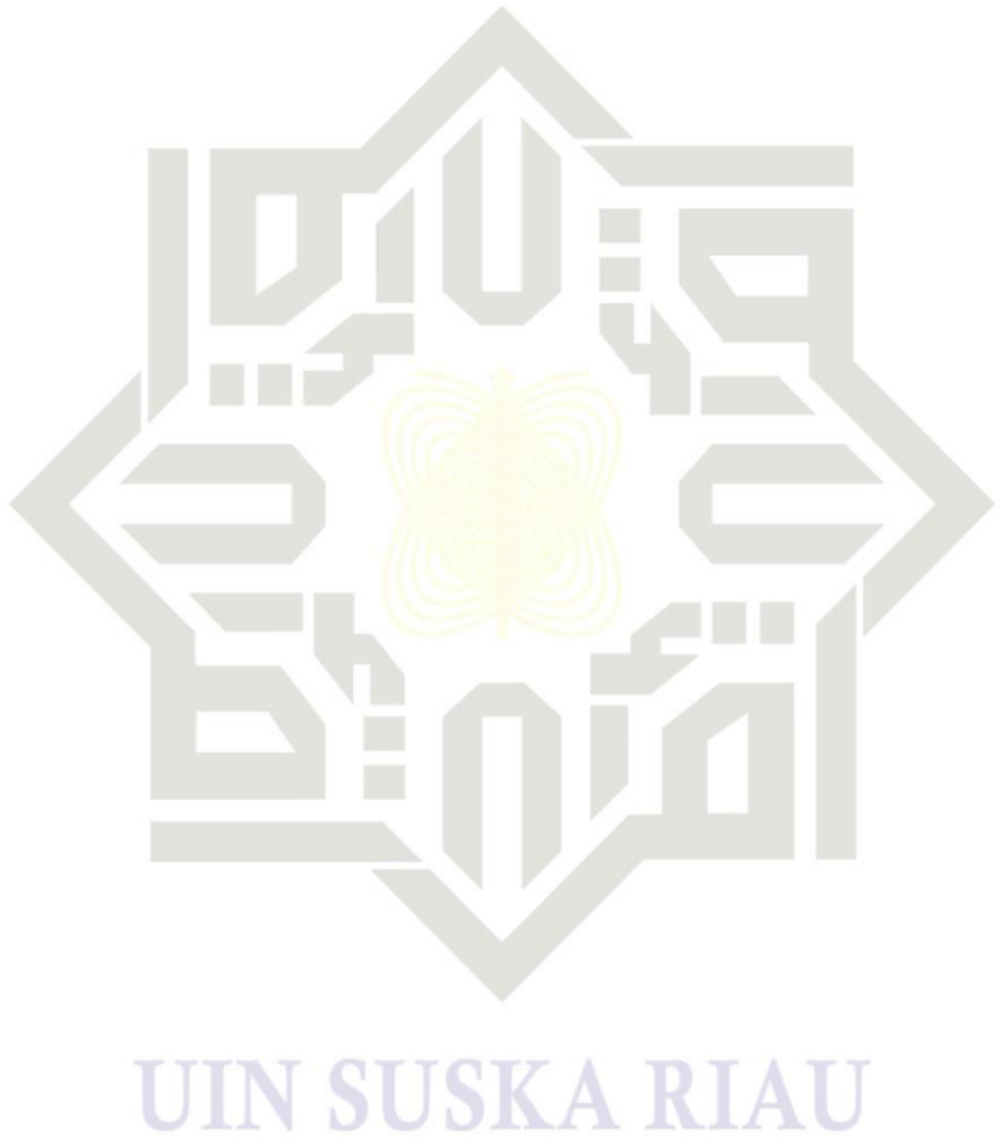


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru	32
Gambar IV.2 : Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji	33



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama Allah SWT yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai agama terakhir dan merupakan nikmat Allah yang paling sempurna yang menjadi pedoman hidup umat manusia sepanjang sejarah. Sebagai muslim wajib menyakini dan menjalankan Rukun Islam. Salah satu kewajiban dalam Rukun Islam adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Mampu disini diartikan adalah kemampuan fisik, harta, mental dan kemampuan pada waktu seseorang hendak mengerjakan haji.

Umat muslim sangat menyakini bahwa mengerjakan Haji dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, kesabaran serta hanya semata-mata mengharap ridho Allah akan mendatangkan keberkahan dan balasannya adalah surga. Haji yang mabrur tiada upahnya kecuali surga. Walaupun sudah mengeluarkan banyak biaya dan bahkan ada yang menabung bertahun-tahun demi menjalankan ibadah haji akan tetapi semangat umat muslim khususnya di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah dan rela harus mengantri dalam daftar tunggu. Hal ini disebabkan disamping ingin memperoleh haji Mabrur ada hal lain yang memotivasi untuk menjalankan ibadah haji yaitu dapat status sosial dari masyarakat.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan yaitu, standar pelaksanaannya saat di tanah air dan di tanah suci. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa yang berupa pembayaran setoran ONH (Ongkos Naik Haji) ke Bank, pengurusan dokumen-dokumen seperti pengurusan visa dan passport.

Bimbingan manasik seperti materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, melakukan pemeriksaan kesehatan calon jama'ah, dan penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah seperti pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan serta bimbingan ibadah haji dan umrah¹.

¹ Asyuri, *Tentang Penyelenggara Ibadah Haji*(Jawa Timur: Raja Grafindo Persada 2012),12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam undang-undang No.13 Tahun 2008 telah dijelaskan tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap para jama'ah dengan sebaik-baiknya hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam².

Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat dan nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan 2 menyediakan layanan administratif, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan Ibadah Haji, pemerintah Indonesia mengacu pada tiga asas yaitu asas profesionalisme, asas akuntabilitas dengan prinsip nirlaba (tanpa untung) dan asas keadilan.

Dalam prakteknya, Undang-undang No 13 Tahun 2008 belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya belum sepenuhnya dapat mempersentasikan terselenggaranya ibadah haji secara profesional, sehingga penyelenggaraan ibadah haji menjadi permasalahan kompleks yang dihadapi Pemerintah setiap tahun. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji antara lain:

1. Pendaftaran, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan/keamanan
2. Pemonudukan, transportasi, dan catering (persoalan ini terjadi dari tahun ke tahun, tetapi tak kunjung ada solusi yang bersifat komprehensif)
3. Daftar tunggu haji yang sangat lama/panjang
4. Kurangnya koordinasi antara petugas/panitia pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

² Yuli Usman, *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama* (Makalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus), Semester V. Pekanbaru 2014, 2-3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemikiran seperti itu tentu tidak benar, akan tetapi juga tidak dapat disalahkan. Orang akan tetap mudah melihat kinerja Kementerian Agama dari pelayanan ibadah haji. Karena pelayanan ibadah haji ini dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu, kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masih melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan swasta, dan juga melibatkan jumlah anggaran yang besar. Dari alasan diatas sudah cukup menjadikan Kementerian Agama sebagai sasaran kritik banyak pihak. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan dan pelayanan haji yang efektif, efisien, dan rasional

Agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat lebih khushyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Keberhasilan sebuah biro perjalanan haji dapat dilihat dari aspek kepuasan jama'ah haji, hal ini dapat dilihat dari seberapa besarnya penilaian jama'ah atas kinerja yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru tersebut³.

Ciri pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Definisi kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsi bahwa kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan pelanggan akan merasa puas dan kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Setiap aparaturnya berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila

³Abdul Aziz dan Kustini. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. (Jakarta: Puslitbang Kependidikan Keagamaan, 2007), 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Pelayanan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations*, yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan⁴.

Dengan demikian berarti kegiatan haji merupakan hal yang sangat penting yang perlu adanya pengelola khusus didalam mengurus masalah kegiatan haji didalamnya bagaimana mengelola pelayanan-pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah haji dalam berbagai hal misalnya proses pendaftaran, akomodasi, konsumsi, penginapan dan pemberian bimbingan ibadah haji.

Dinamika peran dan signifikansi *service* dalam kancah perekonomian dipicu oleh tiga factor. Pertama, pertumbuhan sector jasa berlangsung pesat dalam beberapa decade terakhir, semakin hari semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Kedua, layanan telah tumbuh sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Ketiga, setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan. Hal tersebut membuktikan bahwa setiap lingkup kehidupan tidak terlepas dari hal yang berkaitan dengan service atau layanan⁵.

Layanan dalam sudut pandang agama islam dipandang sebagai suatu hal yang sangat diperhatikan, hal tersebut selaras dengan firman Allah dalam QS. Al-Maidah:2

... وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: ..Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah:2)⁶.

⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*(Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 1.

⁵Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*(Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 2-3.

⁶ Al-Quran Al-Maidah:2, *Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita* (Bandung: Media Fitrah Rabbani, 2011), 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu pelayanan sebagai suatu kajian ilmu penting untuk diperhatikan dalam aktivitas individu atau kelompok. Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan.

Agar tercapainya maksud tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi jama'ah yang akan melaksanakan ibadah haji dengan suasana yang kondusif akan tercipta dan tercapainya penyelenggaraan ibadah haji dan memberikan pelayanan dan perlindungan yang baik kepada calon jama'ah haji.⁷ Sehingga jama'ah haji merasakan cara kerja yang efektif dalam pelayanan yang diberikan kepada jama'ah haji dengan tercapainya cara kerja yang efisien sehingga mampu meningkatkan target yang dicapai.

Keberhasilan sebuah perusahaan perjalanan haji bukan dilihat dari sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, memberikan pelayanan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan bagian yang terpenting dalam terlaksananya kegiatan pelayanan di perusahaan, khususnya di biro perjalanan haji.

Kementerian Agama Kota Pekanbaru menyediakan pelayanan untuk menjalankan ibadah haji. Mengingat semakin meningkatnya masyarakat yang mendaftar haji. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu factor yang mendorong pangsa pasar suatu perusahaan adalah pelayanan. Melalui pelayanan prima serta tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap jama'ah haji sehingga jama'ah tetap mempercayai perjalanan haji di Kementerian Agama karena kepercayaan sangat penting dalam meningkatkan efektivitas terhadap jama'ah haji, tanpa adanya kepercayaan dan efektivitas suatu perusahaan tidak dapat hidup dan berkembang.

Bertitik tolak dari uraian dan kenyataan yang penulis kemukakan diatas, penulis ingin mengetahui apakah pihak Kementerian Agama telah mengoptimalkan Implementasi Pelayanan Prima tersebut apakah sudah sesuai

⁷Departemen Agama RI, *Perundang-undangan Tentang Penyelenggara Haji*, 19-20.

dengan Peraturan atau keperluan masyarakat (Jamaah). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”**.

B. Pengertian Istilah

Agar tidak dapat kesalahpahaman dengan istilah pada penelitian ini, maka penulis menjelaskan beberapa istilah di bawah ini :

1. Implementasi

Nurdin Usman berpendapat bahwa Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan⁸.

2. Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pengguna dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya. Adapun hal yang terpenting adalah adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pengguna dan upaya melayani dengan tindakan terbaik. Ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar layanan tertentu yaitu kualitas dan kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama⁹.

3. Jama'ah Haji

Menurut Undang-undang No. 13 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 3 Jama'ah haji adalah sekumpulan orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan¹⁰.

⁸ Nurdin Usman. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, 2002.

⁹ Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*(Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia 2003), 25.

¹⁰ Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1 Ayat 3.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru ?

D. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Untuk kepentingan akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan.
- 2) Menjadi bahan informasi ilmiah bagi peneliti-peneliti yang hendak mengetahui mengenai Pelayanan Prima Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
- 3) Sebagai bahan bacaan untuk jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian ini di harapkan dapat member manfaat bagi yang membaca
- 2) Dapat memberikan pengetahuan penulis dan pembaca untuk salah satu syarat penulis dalam mendapatkan gelar Sarjana (S.Sos) dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- 3) Menjadi bahan Referensi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta mempermudah penelitian ini, proposal ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaannya serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Berisikan tentang Kajian Teori, Kajian Terdahulu, Kerangka Pikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Informan penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini penulis mengemukakan tentang Sejarah Kantor Kementerian Agama Pekanbaru, Visi Misi dan Perubahan Nama dan Struktur Nama.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan Data-data Mengenai Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Teori

Penelitian yang berjudul “*Implementasi Pelayanan Prima Terhadap calon Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*”. Sebagai upaya memperjelas arah dan ruang lingkup penelitian serta untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman maka perlu di jelaskan pengertian dan maksud istilah-istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut:

1. Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan tata pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan menurut Solichin Abdul Wahab Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah di gariskan dalam keputusan kebijakan¹¹.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan didalam masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja

¹¹ Solichin Abdul Wahab, *Analisa Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara langsung ke masyarakat¹².

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut.

Implementasi ini tidak cuma aktivitas, namun sebuah kegiatan yang direncanakan serta dikerjakan dengan serius dengan berpedoman pada beberapa norma spesifik mencapai maksud kegiatan. Oleh sebab itu, proses tidak berdiri dengan sendirinya namun dipengaruhi juga oleh objek selanjutnya.

Pengertian implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu.

Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Jadi, pengertian implementasi adalah tata pelaksanaan atau tindakan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok pemerintah maupun

¹² Affan Gaffar, *Implementasi Administrasi Negara* (Jakarta: Bumi Aksara 2009), 295.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

swasta yang diarahkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Jika dilihat secara sederhana implementasi juga bisa diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan.

b. Tujuan Implementasi

Seperti yang disebutkan sebelumnya, implementasi adalah aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan terikat oleh mekanisme untuk mencapai tujuan tertentu. Mengacu pada pengertian implementasi tersebut, adapun beberapa tujuan implementasi adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk melaksanakan rencana yang telah disusun dengan cermat, baik oleh individu maupun kelompok
- 2) Untuk menguji serta mendokumentasikan suatu prosedur dalam penerapan rencana atau kebijakan
- 3) Untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai didalam perencanaan atau kebijakan yang telah dirancang
- 4) Untuk mengetahui kemampuan masyarakat dalam menerapkan suatu kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan
- 5) Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan dan empathy dari petugas dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga¹³.

Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Pelayanan prima dalam suatu organisasi publik sudah menjadi suatu kewajiban. Salah satu unsur

¹³Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. I, Yogyakarta: Graha Pustaka. 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan prima yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang profesional dengan karakteristik transparansi, akuntabel dan kondisional. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas serta kantor pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan prima adalah bagaimana merumuskan visi dan misi yang mendukung terciptanya pelayanan prima, kualitas pelayanan yang diterapkan, mengembangkan profesionalisme dan keterampilan melayani konsumen atau para calon jamaah haji, mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu Pelayanan dan Kualitas¹⁴.

b. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima ada 3 (tiga) macam, berikut penjelasannya¹⁵:

1) Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai pada suatu perusahaan harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Karena para pegawai yang melayani konsumen akan mencerminkan citra perusahaan. Para konsumen atau pelanggan akan

¹⁴ Tatik Suryani, Dkk, *Manajemen Koperasi* (Yogyakarta : Graha Ilmu 2008), 8.

¹⁵ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 119-120

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kesan pertama saat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu pegawainya yang memberikan pelayanan.

Kesuksesan suatu perusahaan jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankan perusahaan tersebut. Beberapa sikap yang diharapkan seperti yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan, mengabdikan kepada pekerjaan yang dilakukan, selalu menjaga citra baik perusahaan dan lain-lain.

Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah penuh simpatik dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

Tentunya pada konsep sikap ini pegawai pelayanan harus memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, memiliki kemampuan atau keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya, dan bisa berkomunikasi dengan baik. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

Sikap yang harus diterapkan berdasarkan pelayanan prima, yaitu:

- a) Mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
 - b) Senantiasa melayani pelanggan dengan sopan, ramah
 - c) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- 2) Konsep Perhatian / *Attention*

Perhatian adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan/tamu yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli suatu barang atau jasa yang telah ditawarkan maka segera layani dan tawarkan bantuan yang dia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlu ditawarkan maka segera layani dan tawarkan bantuan yang dia perlukan sehingga konsumen merasa di perhatikan, dan keinginannya dapat terpenuhi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang di inginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.

Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk didalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan/tamu sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

Hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian, yaitu :

- a) Mengucapkan salam pembukaan pembicaraan
 - b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan
 - c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
 - d) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
 - e) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut
- 3) Konsep Tindakan / *Action*

Hal yang perlu dilakukan pada tahap ini adalah melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan/keinginan pelanggan, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan.

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Jika pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli produk, maka segera layani pelanggan tersebut dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tawarkan bantuan yang mungkin dia butuhkan supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang di inginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan transaksi pesanan pelanggan, dan bisanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

Bentuk-bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut :

- 1) Segera mencatat pesanan pelanggan
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan

c. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi/perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Keberhasilan pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal adalah Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang/jasa yang ditawarkan. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Begitu juga dengan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya¹⁶.

d. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik.¹⁷

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Jadi, Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang sangat bagus dan system yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh public yang memenuhi kebutuhan praktis dan ekonomi public dengan memperhatikan indicator determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, dan menumbuhkan kembangkan budaya kualitas sehingga pelayanan yang diberikan berkesan kuat dan dapat dirasakan langsung oleh publik.

e. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima

Mewujudkan pelayanan prima tidak lah mudah, banyak factor yang perlu di pertimbangkan secara cermat. Karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai factor yang perlu mendapatkan perhatian

¹⁶ Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*(Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia 2003) 32-34

¹⁷ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan III*(Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjut layanan dan mengembangkan system informasi kualitas layanan.¹⁸

Berikut adalah empat factor yang di guna kan sebagai alat ukur untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima, yaitu¹⁹:

1) Mengukur Determinan Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dan Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan, sebagai berikut :

2) Kehandalan (*Reliability*)

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi Kinerja (*Performance*) dan dapat dipercaya (*Dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal, menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya Tanggap (*Responsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan nya.

5) Kemampuan Memahami Pelanggan (*Emphaty*)

Yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler.

¹⁸ Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*(Yogyakarta CV. Andi Offset, 2008), 99.

¹⁹ *Ibid* 133-135

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

7) Mengelola Ekspektasi Pelanggan (Jamaah Haji)

Menurut Olson & Dover harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang di jadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

8) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan sebelum dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *Tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

9) Menumbuh Kembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.

3. Jama'ah Haji

Jama'ah haji adalah berasal dari bahasa Arab yang artinya “Kompak” atau “Bersama-sama”, ungkapan shalat berjama'ah berarti yang dikerjakan bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jam'ah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tuas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan agama Islam menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) dan (kerjasama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.²⁰

²⁰Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia* (Jakarta: Djembatan, 1992), 486-487.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jama'ah Haji adalah kelompok atau rombongan yang melakukan ibadah dengan mengunjungi Ka'bah, dengan mengerjakan ibadah sesuai pedoman syarat, rukun dan wajib Haji sesuai dengan ketentuan agama Islam agar ibadah haji tersebut dapat diterima oleh Allah SWT.

Adapun ruang lingkup jama'ah adalah sebagai berikut²¹:

- a. Jamaah haji mandiri adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji tanpa tergantung kepada bantuan alat/obat orang lain
- b. Jamaah haji observasi adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat/obat orang lain
- c. Jamaah haji pengawasan adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat/obat orang lain
- d. Jamaah haji tunda adalah jamaah haji yang kondisi kesehatannya tidak memenuhi syarat untuk mengikuti perjalanan ibadah haji
- e. Jamaah haji resiko tinggi adalah jamaah dengan kondisi kesehatan yang secara epidemiologi beresiko sakit atau mati selama perjalanan ibadah haji, meliputi:
- f. Jamaah haji lanjut usia
- g. Jamaah haji penderita penyakit menular tertentu yang tidak boleh dibawa keluar dari Indonesia berdasarkan peraturan kesehatan yang berlaku
- h. Jamaah haji wanita yang hamil

Pengklasifikasi ini bertujuan agar pemerintah dapat dengan mudah mengetahui mana jamaah yang sakit tetapi dapat diberangkatkan dan jamaah yang sakit dan tidak dapat diberangkatkan. Serta jamaah yang tidak memiliki penyakit sehingga sudah pasti dapat diberangkatkan dan dapat mengikuti ibadah haji tanpa bantuan dari orang lain.

²¹ *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji.* (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI: 2010)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan beberapa amalan antara lain :

1) Wukuf

Wukuf adalah keberadaan diri seseorang di Arafah walaupun sejenak dalam waktu antara tergelincir matahari tanggal 9 Dzulhijjah (hari Arafah) sampai terbit fajar hari Nahar tanggal 10 Dzulhijjah.

2) Mabit

Mabit adalah bermalam atau istirahat di Muzdalifah tanggal 10 Dzulhijjah keberadaan jama'ah sah walaupun sesaat setelah lewat tengah malam.

3) Tawaf

Tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali, ka'bah selalu berada disebelah kiri. Dimulai dan diakhiri pada arah sejajar Hajar Aswad.

4) Sa'i

Sa'i adalah berjalan dari bukit syafa ke bukit Marwah dan sebaliknya sebanyak 7 kali.

Hukum menunaikan ibadah haji adalah wajib bagi setiap Muslim yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Syarat haju adalah sebagai berikut :

- 1) Islam
- 2) Baliq (Dewasa)
- 3) Aqil (Berakal)
- 4) Merdeka (Bukan hamba sahaya)
- 5) Istito'ah (mampu jasmani, rohani, ekonomi serta keamanan).

Rukun haji antara lain adalah Ihram, Mabit di Muzdaliffah, Mabit di Mina, Melontar Jumrah (Ula, Wustha dan Aqabah) dan Thawaf Wada'²².

²² Abd Razak, *Fiqih Haji*, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur (BP.MAA) Pekanbaru
Dinasti Imarah, 6-7

Kajian Terdahulu

Untuk membedakan dengan penelitian lain, dan untuk menentukan posisi penelitian, perlu adanya peninjauan kembali penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini adalah :

1. Skripsi yang disusun oleh Mahasiswa Tarbiyah yang bernama Faizal (2015) tentang “Penerapan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”. Penelitian ini lebih memfokuskan pelayanan prima di sekolah sedangkan penulis lebih fokus ke pelayanan prima pada jama’ah haji.
2. Skripsi yang disusun oleh Mahasiswa Dakwah dan komunikasi yang bernama Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata yang ditulis oleh Ilham Yudiyansyah (2013). Penelitian ini memfokuskan pada Ibadah Umroh sedangkan penulis lebih memfokuskan pada Ibadah Haji.

Dalam penelitian tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelayanan prima adalah jasa yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan penumbuhan kepercayaan.

Selanjutnya penulis juga menyimpulkan tentang konsep pelayanan prima adalah melayani dengan sepenuh hati dan diiringi dengan pelayanan perusahaan yang mengutamakan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan untuk memberikan batasan terhadap kajian teori yang berguna untuk menghindari kesalahan penafsiran terhadap penelitian ini, dan menjabarkan dalam bentuk nyata, karena kajian teori masih bersifat abstrak, dan sepenuhnya masih belum juga dapat diukur dilapangan.²³

Pelayanan Prima (Excellent Service) adalah pelayanan yang sangat baik dan terbaik, karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki suatu perusahaan yang memberikan pelayanan.²⁴

²³Sutrisno, *Model Pemberdayaan Zakat Pada Kaum Dhuafa di Rumah Zakat Kota Pekanbaru*(Pekanbaru: UIN SUSKA, 2017), 39.

²⁴Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009), 10.

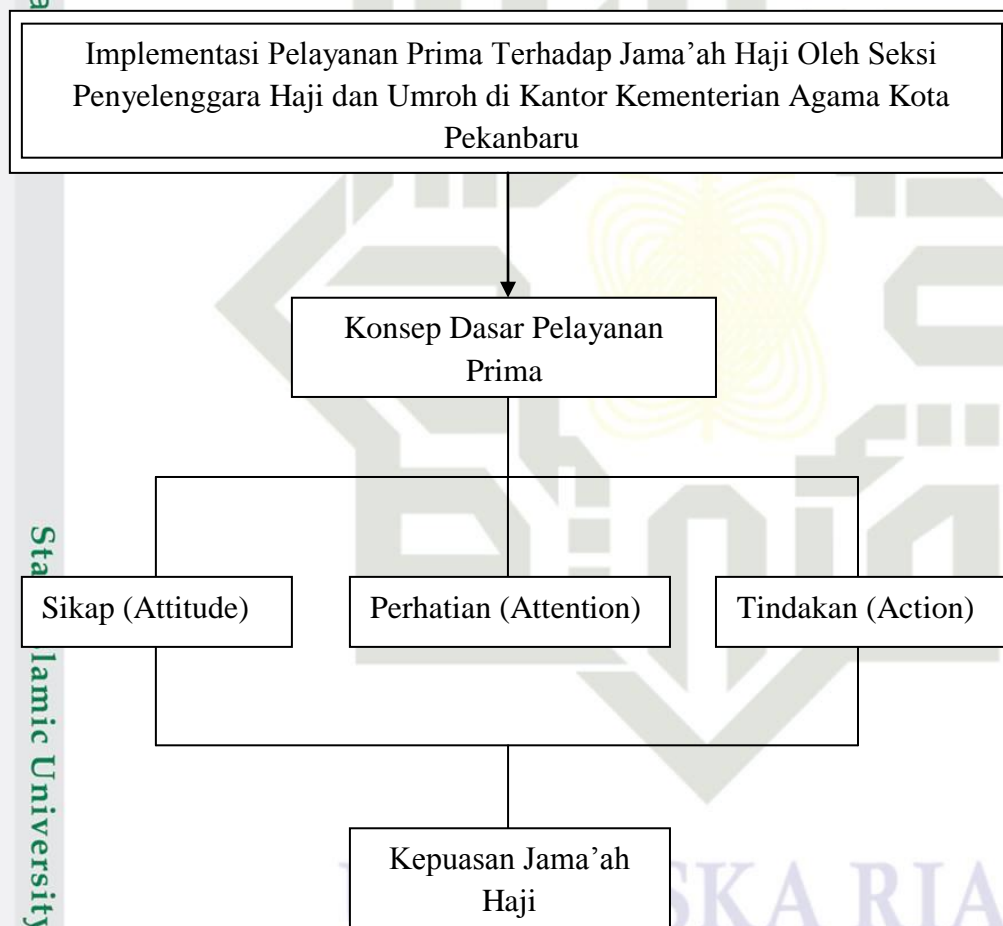
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik prima adalah memenuhi harapan dan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal dan eksternal.²⁵

Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*qualitynice*). Ciri khas kualitas yang meliputi kemudahan, kecepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepala pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan diwaktu itu dan saat itu juga.



²⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/kkEP/M. Pan/7/Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil kesimpulan dan dicarikan cara pemecahannya.²⁶

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat *Kualitatif*. Penelitian *Kualitatif* adalah data yang diperoleh dilapangan kemudian dianalisis berdasarkan fakta-fakta dan kemudian di buat menjadi teori atau berupa kata-kata atau kalimat bukan menggunakan angka.²⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Provinsi Riau yaitu kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Arifin Ahmad, Kota Pekanbaru, Riau.

2. Waktu Penelitian

Sementara waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juli 2019.

C. Informan Penelitian

Data merupakan rekaman, gambaran, keterangan suatu hal atau fakta. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, maka menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat atau yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau pengambilan data secara langsung²⁸. Seperti Wawancara kepada Informan yang terdiri dari 6 orang, 3 dari pihak Kementerian Agama dan 3 dari Jama'ah Haji.

²⁶ Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), 1.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012), 15.

²⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 91.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah diolah lebih lanjut dan diajukan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain.²⁹ Data sekunder dapat diperoleh dari buku-buku, literatur, referensi, dokumen-dokumen ataupun sumber lain yang masih relevan dengan masalah yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Moleong pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Dengan pengamatan, peneliti juga dapat menangkap arti dari fenomena dari segi pengertian subjek penelitian dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga menyakinkan peneliti bahwa subjek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.³⁰

Metode observasi merupakan salah satu metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data primer, dengan metode ini peneliti terjun langsung ke lapangan, sehingga dapat merasakan dan melihat langsung suasana dan keadaan lapangan. Melalui metode observasi ini peneliti dapat melihat lebih jelas mengenai objek yang akan diteliti, karena peneliti dapat meletakkan diri berada disudut pandang yang berbeda dari biasanya, yaitu berada disudut pandang yang subjek penelitian.

Observasi yang dilakukan juga secara wajar dan tanpa adanya usaha untuk mempengaruhi, mengatur, atau manipulasi. Metode observasi ini sendiri lebih bersifat non partisipan, penelitian tidak dilibatkan langsung dalam kegiatan redaksional hanya melalui pengamatan saja.

²⁹ Dwi Suhartono, *Metode Riset Pemasaran* (Bandung: Alfabeta, 2014), 98.

³⁰ Moleong. *Subjek Penelitian*. (Yogyakarta: 2012), 174-175.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden oleh peneliti/pewawancara dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari wawancara mendalam pada setiap subjek penelitian. Wawancara ini merupakan wawancara tatap muka antara peneliti dan informan dengan teknik wawancara mendalam dengan mendasarkan *interview guide* yang telah disusun disertai dengan diskusi-diskusi.³¹

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah metode pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen yang ada, baik itu berupa buku, arsip, ataupun bentuk literatur lainnya.³²

Dokumen sendiri dapat dibedakan menjadi dua, yaitu dokumen pribadi yang dapat meliputi buku harian, surat pribadi, dan otobiografi, kemudian ada pula dokumen resmi yang dibedakan menjadi dokumen internal (memo, penggunaan instruksi, aturan organisasi, laporan rapat, dan lain-lain) dan dokumen eksternal yang merupakan dokumen yang berisi bahan informasi yang berasal dari luar organisasi seperti buku yang membahas masalah yang berkaitan dengan penelitian.

Melalui metode ini, peneliti akan mengumpulkan informasi ataupun dokumen yang tersedia dan terkait dengan kebutuhan penelitian. Sumber-sumber yang digunakan dapat berasal dari perpustakaan, literatur, atau dokumen-dokumen dan arsip-arsip. Teknik dokumentasi ini sendiri berupa mencatat kembali informasi-informasi yang didapatkan, sesuai dengan kebutuhan penelitian, yang nantinya akan berguna untuk mendukung data-data primer yang telah dikumpulkan. Dapat dikatakan bahwa teknik pengumpulan data melalui dokumentasi ini akan lebih banyak menghasilkan data sekunder yang berguna untuk melengkapi data primer nantinya.

³¹ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi dan Fokus Grups Sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 29-30.

³² *Ibid* 216.

Validitas Data

Arti validitas data adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya.

Dalam penelitian kualitatif, sumber utama adalah manusia karena itu yang diperiksa adalah keabsahannya. Untuk mengukur dan menunjukan bahwa data penelitian ini valid, maka dilakukan uji kebenaran data yang diperoleh dari informan penelitian dalam mengungkap realitas menurut apa yang dilakukan, dirasakan atau dibayangkan yang dikenal dengan *trustworthines*.

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji kebenaran penelitian adalah dengan melakukan triangulasi. Triangulasi dapat memanfaatkan penelitian ini, untuk keabsahan. Hasil penelitian menggunakan triangulasi metode. Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan terhadap metode observasi, atau menguji sumber data, apakah sumber data ketika wawancara dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu tujuannya adalah untuk mencari kesamaan dengan metode yang berbeda.³³

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi dalam mengumpulkan data hasil penelitian, maka hasil dari teknik-teknik tersebut yang akan diuji untuk mendapatkan keabsahan hasil penelitian. Apakah informasi dari hasil wawancara sama dengan observasi dan juga dokumentasi.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

³³Aan Komariah, *Metodologi Peneitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 154.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisis data tersebut.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu³⁴.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembang ceritanya merupakan pilihan analisis, reduksi data merupakan suatu bentuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulanakhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokus, penyederhanaan, abstraksi, dan pentrasformasian data “mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display

Kegiatan utama kedua dalam tata alir kegiatan analisis data adalah *display data*. Display dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya menganalisis data model reduksi. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan

³⁴Murni Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenadamedia, 2014, 407-409.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Kesimpulan/ Verifikasi

Kegiatan utama tiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejak awal peneliti harus mengambil inisiatif, bukan memberikan data mejadi rongsokan yang tidak bermakna. Reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi harus dimulai sejak awal, inisiatif berada ditangan peneliti, tahap demi tahap kesimpulan sudah dimulai sejak awal. Ini berarti apabila proses sudah benar data yang dianalisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas, maka kesimpulan awal yang diambil akan dipercayai.

Disamping itu perlu diingat pula antara reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan merupakan segitiga yang saling berhubungan. Dalam analisis data menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Pada awal berdirinya ada 3 (tiga) Kantor Perwakilan pemerintahan yang mengurus bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru yakni :

1. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M. Yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
2. Kantor Inspeksi Penerangan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
3. Kantor Inspeksi Urusan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Terbitnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Departemen Agama di seluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di kota Pekanbaru dan di ikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta adanya penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Berselang 6 tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini membawa perubahan kembali pada Kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji.

Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Kartini (Gedung Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama lebih kurang 2 (dua) tahun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahun 1976 - 1982 Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru di Kepala oleh Arsyad Yatim, BA, dengan 5 seksi :

1. Seksi Pendidikan Agama Islam
2. Seksi Perguruan Agama Islam
3. Penerangan Agama Islam
4. Urusan Agama Islam
5. Penyelenggaraan Haji

Selanjutnya pada tahun 1982 - 1987 Bakri K menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru dan membentuk Koperasi di Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru.

Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru di lanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987 -1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992 – 1998.

Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:

1. Kembalinya Urusan Haji ke Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru.
2. Berubahnya nama Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umroh.

Tahun 1998 - 2003 Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. Pada tahun 2003 - 2006 dipimpin oleh Drs. H. Bihaya Athar. Selanjutnya tahun 2006 - 2011 dipimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA.

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA Kantor Departemen Agama yang semula beralamat di jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan No. 1. Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan diresmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag pada tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 (tujuh) Kepala Seksi/Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Vertikal Kementerian Agama:

1. Seksi Pendidikan Madrasah
2. Seksi Pendidikan Agama Islam
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
5. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
6. Penyelenggara Syariah
7. Penyelenggara Kristen

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag juga dilakukan pembangunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 ditingkatkan menjadi mesjid dengan nama Mesjid Ikhlas Beramal.

B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Visi dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah terwujudnya Masyarakat Kota Pekanbaru Yang Agamis.

Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama.
3. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan.
4. Memperkokoh kerukunan umat beragama
5. Mewujudkan Aparatur yang professional dan memiliki integritas.

C. Perubahan Nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Agama, serta berdasarkan Keputusan Menteri Agama menjadi Kementerian Agama, maka terhitung sejak tanggal 03 Desember 2009 Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama. Lebih dari itu bukan hanya nama Kementerian Agama pusat saja yang berubah tetapi diikuti oleh semua Kantor Wilayah di Provinsi dan Kantor di Kabupaten/Kota, termasuk di Kota Pekanbaru yakni Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

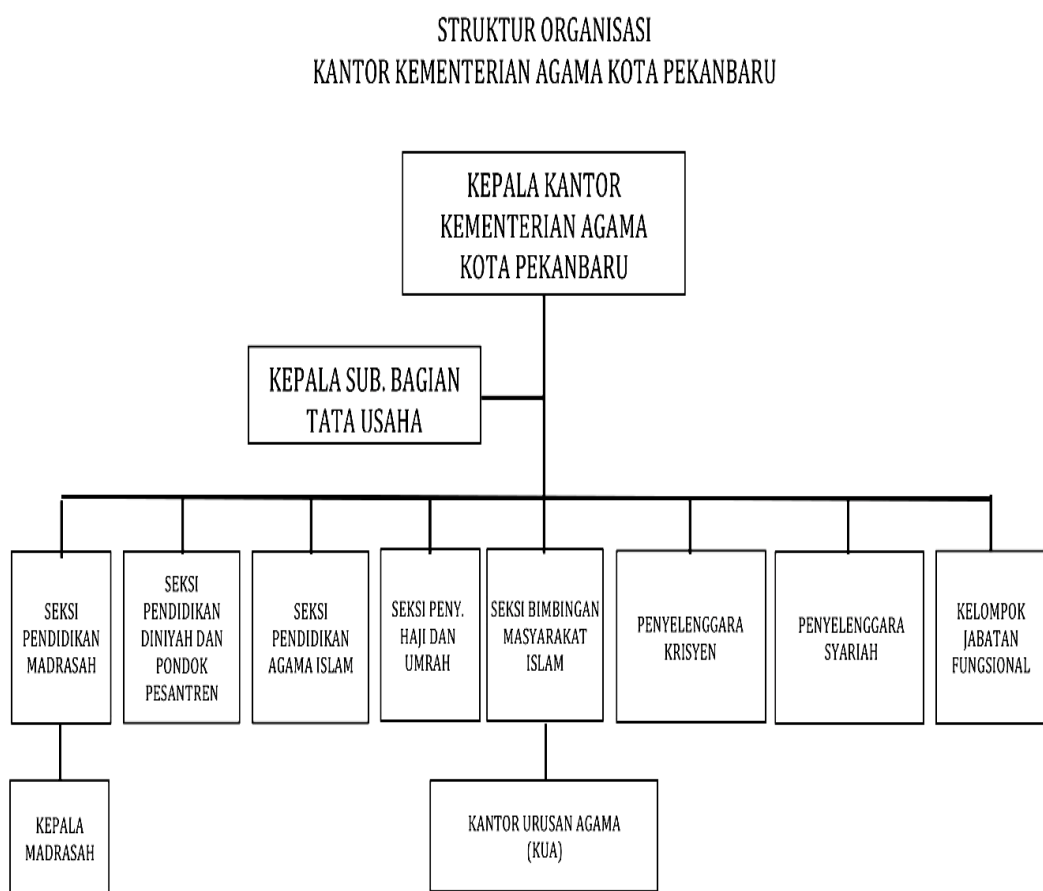
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian perubahan tersebut menyebabkan segala penggunaan atribut seperti logo, lencana, kop surat, stempel, papan nama dan lainnya menunjuk kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

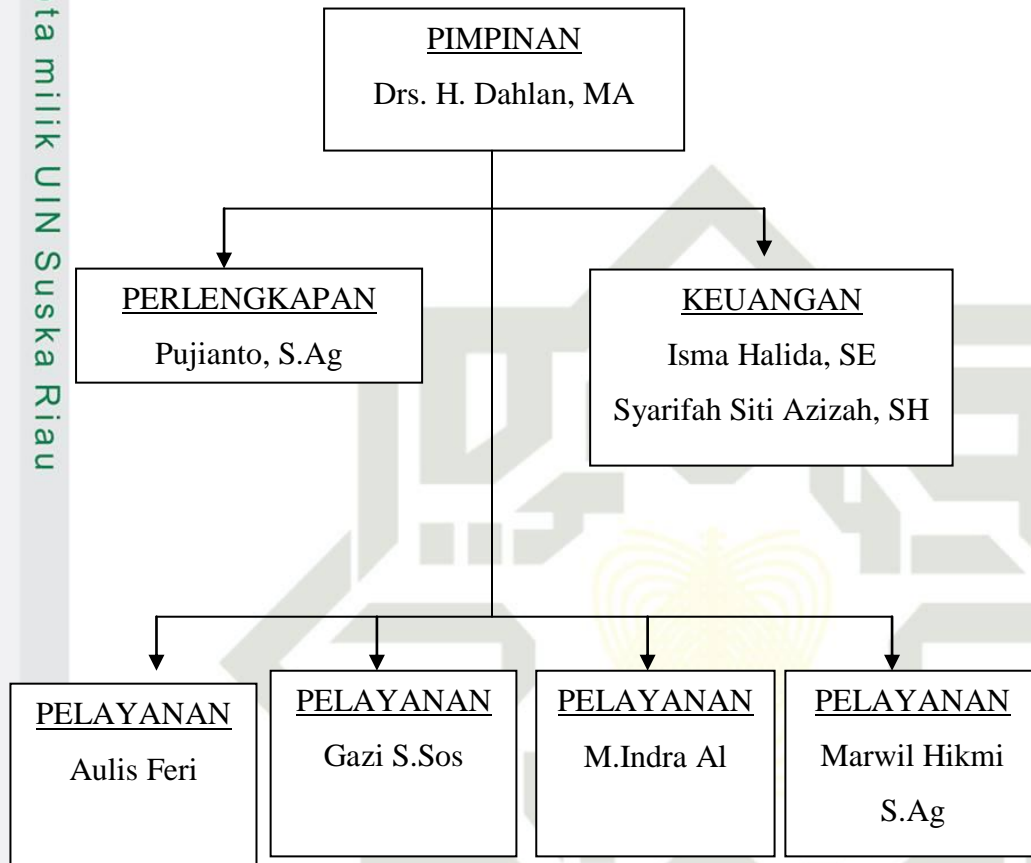
D. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru



E. Struktur Organisasi di bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Penyelenggaraan Haji



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Dari seluruh kegiatan penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru memiliki konsep implementasi terhadap pelayanan prima calon jamaah haji yaitu :

Pertama Sikap atau *Attitude* merupakan keyakinan atau pendapat seseorang situasi, subjek ataupun objek yang disertai dengan munculnya perasaan tertentu. Pelayanan dari konsep sikap, seksi haji telah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dari mulai jama'ah datang di sambut dengan ramah, senyum dan sapa. Memberikan pelayanan dari mulai mendaftar, pengurusan berkas-berkas sampai dengan keberangkatan jama'ah ke tanah suci dan kegiatan ibadah di tanah suci hingga dengan kepulangan jama'ah di tanah air, semua itu juga sudah ada tugas dari setiap petugas haji.

Kedua adanya perhatian atau *Attention* dalam pemusatan terhadap pelayanan ini maka calon jamaah haji dan umroh akan merasakan ketenangan dan kenyamanan. Dari segi perhatian petugas haji tidak membedakan antara jama'ah satu dengan yang lainnya. Petugas haji juga membuat sebuah group WhatsApp untuk para jama'ah agar mereka selalu bisa mendapatkan informasi baik informasi keberangkatan maupun yang lainnya sedangkan bagi jama'ah yang tidak memiliki WhatsApp pihak Seksi haji dan Umroh akan mengirimkan SMS ataupun langsung menelpon untuk menyampaikan informasi agar mereka juga mengetahui informasi-informasi dari seksi haji dan umroh.

Ketiga tindakan atau *Action* ini merupakan point terpenting dalam suatu perencanaan supaya bisa membantu calon jamaah haji dan umroh yang sedang dalam kesulitan atau masalah yang belum diselesaikan. Dalam konsep tindakan pihak kementerian memberikan suatu bentuk nyata yaitu seperti menyediakan

bimbingan manasik haji dan mempersiapkan petugas-petugas haji yang dapat membantu para jama'ah haji pada saat ditanah air dan ditanah suci.

Bahwasanya seksi haji dan umrah selalu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap calon jama'ah yang mendaftar haji dan juga memberikan pelayanan yang terbaik disaat jama'ah melakukan ibadah di tanah suci hingga melakukan pelayanan untuk kepulangan jama'ah ke tanah Air.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberikan saran yaitu :

1. Para karyawan harus meningkatkan cekatan dalam hal membantu para calon jamaah haji dan umroh
2. Para karyawan harus saling bekerjasama dalam hal pelayanan agar timbul rasa kekeluargaan sehingga proses pembinaan calon jamaah umroh dapat berjalan dengan baik
3. Agar pihak kementerian agama kota pekanbaru lebih memfasilitasi lagi supaya jama'ah haji yang sudah lanjut usia tidak perlu lagi mengajukan pendamping.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abd Razak. *Fiqih Haji, Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur* (BP.MAA) Pekanbaru Divisi Imarah
- Abdul Aziz dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Affan Gaffar. 2009. *Implementasi Administrasi Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Al Quran Al-Maidah:2. 2011. *Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita*, Bandung: Media Fitrah Rabbani.
- Asyuri. 2012. *Penyelenggara Ibadah Haji*, Jawa Timur: Raja Grafindo Persada.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama RI, *Perundang-undangan Tentang Penyelenggara Haji*.
- Dwi Suhartono. 2014. *Metode Riset Pemasaran*, Bandung: Alfabeta.
- Fandi Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta CV. Andi Offest.
- Haris Herdiansyah. 2015. *Wawancara, Observasi dan Fokus Grups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press.
- Harun Nasution. 1992. *Ensiklopedia Islam Indonesia*, Jakarta: Djembatan.
- K Ardana, Ni Wayan Mujiati, Wayan Mudhiarta, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/kkep/M. Pan/7/Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Moleong. 2012. *Subjek Penelitian*, Yogyakarta
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. I, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nurdin Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Prihartono. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Republik Indonesia, UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1 Ayat 3.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Safuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Solichin Abdul Wahab. 2008. *Analisa Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sutopo, dkk. 2009. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sutrisno. 2017. *Model Pemberdayaan Zakat Pada Kaum Dhuafa di Rumah Zakat Kota Pekanbaru*, Pekanbaru: UIN SUSKA.
- Tatik Suryani, Dkk. 2008. *Manajemen Koperasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wardi Bachtiar. 1997. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yuli Usman. 2014. *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*, Makalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus, Semester V. Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NAMA : FIRA AFRIANI
 NIM : 11544204527
 JURUSAN : MANAJEMEN DAKWAH

1. Apakah ada SOP tertentu dari Kementerian Agama terhadap pelayanan Prima ini ?
2. Bagaimanakah sikap petugas haji dan umroh terhadap calon jama'ah haji yang ingin mendaftar ?
3. Bagaimana caranya seksi penyelenggara haji dan umroh menerapkan pelayanan prima terhadap jamaah ?
4. Bagaimanakah bentuk-bentuk pelayanan prima yang diberikan ?
5. Apakah ada perhatian khusus terhadap jamaah haji yang lanjut usia ?
6. Bagaimanakah seksi haji memberikan perhatian terhadap jama'ah haji usia lanjut yang lupa dengan materi manasik yang telah disampaikan ?
7. Bagaimana perhatian dari petugas terhadap jamaah haji yang dalam keadaan sakit ?
8. Apakah semua jamaah mendapatkan perhatian yang sama atau adakah perbedaan nya ?
9. Bagaimana perhatian seksi haji untuk pemberian informasi untuk calon jamaah haji ?
10. Bagaimana tindakan seksi haji terhadap kepuasan dan kelancaran ibadah para jamaah haji ?
11. Bagaimana tindakan seksi haji dan umroh terhadap manasik haji yang diberikan untuk jamaah haji yang berangkat ?
12. Siapa saja yang menjadi narasumber saat kegiatan manasik haji ?
13. Siapa saja yang bisa menjadi petugas haji ?
14. Siapa saja yang bisa menjadi petugas dan apa saja syarat untuk bisa menjadi petugas haji ?
15. Bagaimana pelayanan prima terhadap jama'ah haji yang telah berada di tanah suci ?
16. Bagaimana pelayanan prima terhadap jama'ah haji saat kepulangan nya di tanah air ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



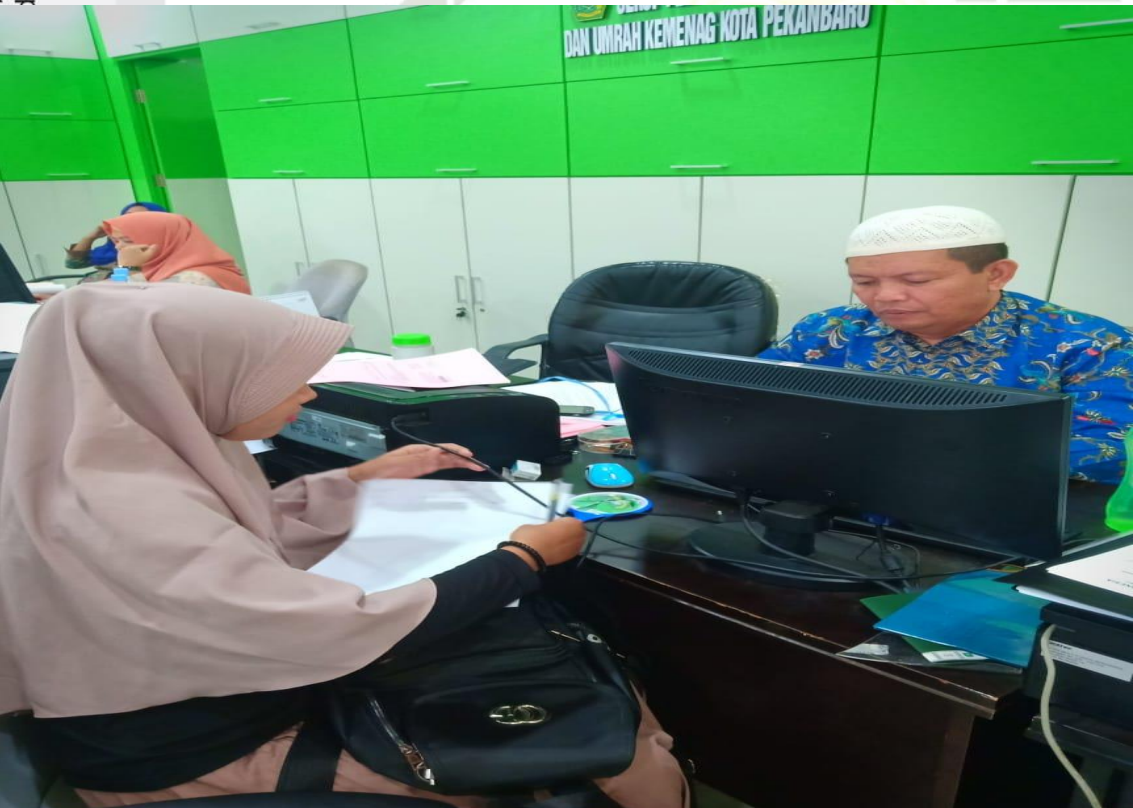
Gambar 1. Ruangan Seksi haji dan Umroh



Gambar 2. Wawancara



Gambar 3. Wawancara



Gambar 4. Wawancara

- a. Pengutipan nanya untuk kepentingan penandaikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 5. Wawancara

menyebutkan sumber:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
Saad Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Un.04/F.IV/PP.00.9/6898/2018

Pekanbaru, 18 Rabiul Akhir 1440 H
26 Desember 2018 M

berkas
Penunjukan Pembimbing
a.n. Fira Afriani

Kepada Yth,

Sdra. Drs. H. Arwan, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama Fira Afriani NIM 11544204527 Dengan judul "Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jama'ah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

Dr. Murdin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

: Un.04/F.IV/PP.00.9/2119/2019
 : Biasa
 : **Mengadakan Penelitian.**

Pekanbaru, 13 Rajab 1440 H
 20 Maret 2019 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Fira Afriani
N I M : 11544204527
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas D.akwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Implementasi Pelayanan Prima terhadap Jama'ah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kantor Kementerian Agama RI Kota Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
 a.n. Rektor,
 Dekan,



Dr. Nurdin, MA
 NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
 Yth. Rektor UIN Suska Riau
 Mahasiswa yang bersangkutan

Ditandatangani oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Dituang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ditandatangani oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



182010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/20636
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Penelitian dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/20636** Tanggal 20 Maret 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **FIRA AFRIANI**
2. NIM / KIP : **11544204527**
3. Program Studi : **MENAJEMEN DAKWAH**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP JAMA'AH HAJI OLEH SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 26 Maret 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kepegawaian Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Fira Afriani Lahir di Rempak kecamatan Sabak Auh Kabupaten Siak Riau pada Tanggal 26 April 1997. Penulis lahir dari pasangan Miali dan Zaitun dan merupakan anak ketiga dari empat bersaudara yakni Agus Suhaili SE, Tika Lestari S.Ikom dan Aldo Henry Firmansyah.

Pada tahun 2003 penulis masuk Sekolah Dasar Negeri 001 Rempak dan Lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan sekolah tingkat pertama pada tahun 2009 di MTs PP-Amti Rempak dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas pada Tahun 2012 dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis diterima menjadi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur UMPTKIN. Pada Juli-Agustus 2018 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak Riau. Kemudian pada tahun yang sama bulan Oktober penulis mengikuti Magang di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Pada tanggal 31 Desember 2019 penulis dinyatakan lulus dan telah menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.